



海事及水務局
服務承諾質量指標履行情況趨勢分析
2017 至 2019 年

序	服務項目	服務質量指標	2017 年		2018 年		2019 年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
1	於東望洋燈塔 懸掛颱風/ 強風訊號	在收到地球物理暨氣象 局通知後的 30 分鐘內懸 掛	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	船舶海事登記	船舶海事登記申請 ¹ : 10 個工作日內安排檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
3		涉及船舶檢驗的船舶航 行證明文件續期申請 ¹ : 10 個工作日內安排檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
4		不涉及船舶檢驗的船舶 航行證明文件續期申請 ¹ : 5 個工作日內發出續期 證書	90%	—	90%	—	90%	—
5		涉及船舶檢驗的船舶登 錄更改或修改申請 ¹ : 10 個工作日內安排檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
6		不涉及船舶檢驗的船舶 登錄更改或修改申請 ¹ : 5 個工作日內完成及發出 相關證書	90%	—	90%	100%	90%	100%
7		船舶航行證明文件補發 ¹ : 5 個工作日內發出	90%	100%	90%	100%	90%	100%
8		刪除船舶在海事登記內 之登錄 ^{1,3} : 12 個工作日內 審核	90%	100%	90%	100%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2017 年		2018 年		2019 年	
			預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
9	海員登記	海員登記證之發出 ¹ : 8 個工作日	100%	—	100%	—	100%	100%
10		海員登記證之檢查 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11		海員登記證之更換及補 發 ¹ : 7 個工作日	100%	100%	100%	—	100%	—
12		海員登記之取消 ¹ : 3 個工 作日	100%	—	100%	—	100%	100%
13	遊艇駕駛員 執照	發出 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14		續期 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15		補發 ¹ : 4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	船舶 引航服務	提供每日 24 小時之引航 服務	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	在海事管轄 範圍內之 雜項准照	錨泊或靠泊准照 ² : 10 個 工作日內發出	85%	100%	85%	100%	85%	100%
18		燃放炮竹許可 ¹ : 7 個工作 日內回覆	85%	—	85%	—	85%	—
19		涉及船舶檢驗的宗教儀 式准照 ² : 7 個工作日內發 出	85%	100%	85%	100%	85%	100%
20		不涉及船舶檢驗的宗教 儀式准照 ¹ : 7 個工作日內 發出	85%	100%	85%	100%	85%	100%
21		非澳門登記遊艇停泊准 照 ¹ : 5 個工作日內發出	85%	100%	85%	100%	85%	100%
22		船舶建造及下水、維修船 底或修理准照 ¹ : 7 個工作 日內發出	85%	—	85%	100%	85%	100%

序	服務項目	服務質量指標		2017年		2018年		2019年	
				預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
23	非澳門登記遊艇進港申請	2 個工作日內批核 ¹		90%	100%	90%	100%	90%	100%
24	設定船舶來澳及離澳航班	申請 ^{1,4} ：4 個工作日批核		90%	100%	90%	100%	90%	100%
25	海運載貨集裝箱驗重程序相關服務之使用集裝箱驗重方法二的托運人登記	12 個工作日批核 ¹						85%	100%
26	遊艇自由行之廣東省登記遊艇進港申請	48 小時內批核 ¹						90%	—
27	澳門登記遊艇出港申報	於“澳門籍遊艇前往粵澳遊艇自由行口岸申報資料系統”填妥資料後，5 分鐘內完成申報手續						90%	—
28	「水資源互動館」導賞預約服務	收到申請表翌日起計 5 個工作日內審批	9月6日起	80%	—	80%	—	80%	100%
29	船隻的建造及機器維修	船舶維修 ⁵ ：在收到服務申請單後 2 個工作日內聯絡客戶		90%	96.20%	90%	100%	90%	100%
30		非常緊急的船舶維修 ⁵ ：在收到服務申請單後 2 個工作日內進行相關檢驗		90%	93.33%	90%	100%	90%	100%
31	就鍋爐/壓力容器之檢驗提供技術意見	每次接獲到鍋爐/壓力容器檢驗的電郵通知後，2 個工作日內聯絡客戶 ⁶	9月6日起	90%	100%	90%	100%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標		2017年		2018年		2019年	
				預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
32	公共實體車輛 檢驗維修	小型之維修：5個工作日內作出報價或回覆	7月1日前	98%	100%				
		小型之維修 ¹ ：5個工作日內作出報價或回覆	7月1日起	95%	98.48%	95%	99.01%	95%	100%
中型之維修：10個工作日內作出報價或回覆		7月1日前	98%	100%					
中型之維修 ¹ ：10個工作日內作出報價或回覆		7月1日起	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
34		大型之維修：18個工作日內作出報價或回覆	7月1日前	98%	100%				
		大型之維修 ¹ ：18個工作日內作出報價或回覆	7月1日起	95%	100%	95%	100%	95%	100%
35		對汽車一般之維修檢驗：3個工作日內作出報價或回覆	7月1日前	98%	100%				
		對汽車一般之維修檢驗 ¹ ：3個工作日內作出報價或回覆	7月1日起	95%	100%	95%	100%	95%	100%
36	審批時間 2個工作天	9月6日前	100%	98.15%					
	2個工作日審批 ¹	9月6日起	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

序	服務項目	服務質量指標		2017年		2018年		2019年	
				預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率	預設 達標 率	實際 達標 率
37	海事博物館 團體門票 優惠申請	審批時間 2 個工作日	9月6日前	100%	100%				
		2 個工作日審批 ¹	9月6日起	100%	—	100%	100%	100%	100%
38	海事培訓課程	就讀證明書之申請 ¹ ：6 個工作日發出		80%	100%	80%	100%	80%	100%
39	定期海上 客運准照 及 海上航線許可	要求作出說明或補交文件：在收到申請後 15 日 內通知申請人		75%	83.33%	75%	100%	75%	83.33%
40		處理實施特別票價或其他 優惠的申請：資料齊備 情況下 15 日內予以回覆		75%	100%	75%	100%	75%	100%

附註：表格中顯示為“—”屬該項目該年度沒有個案，故無法計算達標率。

標注：

¹ 在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計；

² 在文件齊全的情況下，通過檢驗翌日起計；

³ 涉及船舶拆毀、拆解或沉沒滅失情況的申請除外；

⁴ 客船及涉及環境污染問題除外；

⁵ 若申請於當天下午五時後才接獲，則接到通知日期按翌日起計算；

⁶ 若電郵通知於當天下午一時後才接獲，則接到通知日期按翌日起計算。

2019年本局整體服務項目的實際達標率與2017年和2018年相同，三年均達至本局所預設的達標率水平或以上。其中，實際達標率達100%的服務項目佔整體服務項目的百分比由2017年的83.33%、2018年的93.75%，至2019年的97.14%，三年間持續增長。此外，2017年至2019年間“船隻的建造及機器維修”之兩項服務質量指標，包括：“船舶維修：在收到服務申請單後2個工作日內聯絡客戶(若申請於當天下午五時後才接獲，則接到通知日期按翌日起計算)”和“非常緊急的船舶維修：在收到服務申請單後2個工作日內進行相關檢驗(若申請於當天下午五時後才接獲，則接到通知日期按翌日起計算)”，其實際達標率達預期90%預設達標率水平或以上，且由2017年的96.20%和93.33%實際達標率，2018年和2019年兩項服務質量指標均達100%實際達標率水平；另外，“公共實體車輛檢驗維修”之“小型之維修：在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計5個工作日內作出報價或回覆公共實體車輛檢驗維修”，由2017年7月1日起更新了服務質

量指標和調低了其預設達標率至 95%後，有關質量指標之實際達標率回復至預期預設達標率或以上之水平，未有不達標之情況出現，於 2019 年更達 100%實際達標率水平。同樣地，“免費參觀海事博物館申請”和“海事博物館團體門票優惠申請”之“在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計 2 個工作日審批”，兩服務之服務質量指標由 2017 年 9 月 6 日起更新後，其質量指標之實際達標率隨即回復至預期預設達標率 100%之水平，未有不達標之情況出現。